

APLIKASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LANGSA

Ayu Novira¹, Feri Fadli Aiyub²

^{1,2}Universitas Samudra

Email : ayunvr@gmail.com¹ feri@programmer.net²

Abstrak

Teknologi informasi merupakan salah satu hal yang memiliki peranan penting di era globalisasi seperti saat ini. Perkembangan teknologi yang semakin pesat dari tahun ke tahun menciptakan fasilitas-fasilitas tersendiri sehingga memberikan kemudahan bagi penggunaannya. Teknologi informasi secara langsung berdampak pada kehidupan individu dan sosial terutama pada instansi pemerintah. Rumah Sakit Umum Daerah Langsa merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan masyarakat menjadi salah satu fasilitas publik yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Hal tersebut harus diimbangi dengan pelayanan yang baik dan fasilitas yang disediakan oleh pihak rumah sakit. Salah satu fasilitas yang dibutuhkan Rumah Sakit Umum Daerah Langsa yaitu suatu wadah untuk masyarakat dapat menyalurkan kritik dan saran dalam bentuk pengaduan dengan tujuan sebagai alat komunikasi antar pihak rumah sakit dan masyarakat yang berperan sebagai pengguna pelayanan, dengan adanya wadah tersebut, pihak rumah sakit dapat meningkatkan kualitas atau memperbaiki segala bentuk pelayanan yang disediakan rumah sakit terhadap masyarakat.

Kata Kunci: Teknologi Informasi, Rumah Sakit, Kritik dan saran, Pengaduan, Masyarakat

APPLICATIONS SERVICES WEB-BASED PUBLIC COMPLAINTS IN THE AREA OF LANGSA GENERAL HOSPITAL

Abstract

Information technology is one of the things that has an important role in the era of globalization. Technological developments rapidly growth from year to year then its own facilities so as to provide convenience for its users. Information technology directly affects the lives of individuals and social especially at government agencies. Langsa General Hospital is one of the government agencies that has grown in the field of public health services, which is one of the public facilities are very important in the life of the community. It must be in balance with good services and facilities provided by the hospital. One of the facilities needed Area of Langsa General Hospital which is a container for the community can channel feedback in the form of a complaint with the objective as a means of communication between the hospital and the community which acts as a users of the service, with the existence of the container, the hospital can increase quality or improve any service provided to the community hospital.

Keyword: Information technology, hospital, criticism and suggestions, complaints, society

1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Langsa merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan masyarakat menjadi salah satu fasilitas publik yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat [1]. Hal tersebut harus diimbangi dengan pelayanan yang baik terhadap konsumennya, baik dari segi fasilitas yang disediakan maupun perilaku yang diterima konsumen dari pihak-pihak rumah sakit. Maraknya berbagai masalah yang terjadi pada rumah sakit tertentu seperti kurangnya ruang rawat inap untuk pasien golongan kelas bawah, antrian panjang yang tidak terkontrol sehingga

berdampak buruk terutama pada pasien yang membutuhkan tindakan cepat, pelayanan yang kurang intensif, lingkungan yang kurang terawat yang dapat mempengaruhi kenyamanan pengunjung dan berbagai masalah lainnya, menjadikan RSUD Langsa membutuhkan suatu wadah untuk masyarakat dapat menyalurkan kritik dan saran dalam bentuk pengaduan dengan tujuan sebagai alat komunikasi antar pelaksana pelayanan dan pengguna pelayanan, dengan adanya wadah tersebut, pihak rumah sakit dapat meningkatkan kualitas atau memperbaiki segala bentuk pelayanan yang disediakan rumah sakit terhadap konsumen [2].

Kemudahan pengaksesan terhadap aplikasi pengaduan juga merupakan salah satu cara untuk meningkatkan fasilitas pelayanan yang disuguhkan oleh rumah sakit dan akan menjadi kepuasan tersendiri bagi pengguna. *World Wide Web* (WWW) atau biasa dikenal dengan istilah *Web* adalah sistem pengaksesan informasi melalui browser dan koneksi internet atau intranet ke server [3]. Hal ini berarti bahwa pengguna (konsumen) dapat mengakses data atau informasi apapun dan dimanapun dengan mudah melalui PC, laptop bahkan *smartphone*. Selain itu, aplikasi berbasis web juga memberikan cara yang mudah dalam penyimpanan data di database [4][5].

Berdasarkan dari uraian diatas, penulis tertarik merancang sebuah aplikasi dan menjadikan topik yang akan ditulis dalam penelitian ini dengan judul “*Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada Rumah Sakit Umum Daerah Langsa*”.

Adapun pengumpulan data diperoleh dari banyaknya pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap RSUD Langsa dimana pengaduan tersebut nantinya akan diterima dan dibalas langsung oleh petugas khusus dari Rumah Sakit Umum Daerah Langsa serta menjadikan pengaduan tersebut sebagai sarana yang akan dipertimbangkan untuk membangun kinerja dalam hal pelayanan masyarakat menjadi lebih baik kedepannya.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Langsa, Mulai dari Kolom Komentar, Form atau Surat Pengaduan, dan File Dokumen yang berisi laporan.

Data untuk objek penelitian ini diperoleh dari hasil pengumpulan laporan dari Rumah Sakit Umum Daerah Langsa. Yang menjadi subjek penelitian adalah “Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Rumah Sakit Umum Daerah Langsa”. Jadi Penelitian yang dilakukan lebih mengarah pada suatu sistem pelayanan pengaduan masyarakat yang ingin melakukan pengaduan atau melapor kepada Pihak Rumah Sakit Umum melalui Internet.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini merupakan beberapa output aplikasi pengaduan masyarakat :

Gambar 2. Proses Input Pengaduan

Pada Gambar 2. merupakan tampilan dari *form* input pengaduan yang akan dilakukan oleh masyarakat. Sebelum melakukan proses input pengaduan, masyarakat harus melakukan registrasi dan login terlebih dahulu, kemudian dapat melakukan pengaduan dengan mengisi kategori, tipe pengaduan, subkategori, kecamatan yang telah disediakan dan subjek diakhiri dengan mengisi kolom keluhan dan *file* dokumen terkait pengaduan (jika ada).

Pengaduan yang telah dikirimkan oleh masyarakat akan diterima langsung oleh admin.

Gambar 3. Detail Pengaduan

Pada Gambar 3. adalah tampilan detail pengaduan yang diterima oleh admin dengan beberapa rincian. Admin dapat melakukan kelola pengaduan untuk membalas kepada akun yang telah melakukan pengaduan, seperti gambar berikut :

Gambar 4. Form Balas Pengaduan

4. KESIMPULAN

Kemudahan pengaksesan terhadap aplikasi pengaduan juga merupakan salah satu cara untuk meningkatkan fasilitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Langsa. Layanan aplikasi pengaduan berbasis web merupakan solusi agar pengaksesan informasi terhadap aplikasi dapat diakses melalui browser dan koneksi internet atau intranet ke server. Hal tersebut berarti bahwa masyarakat dapat mengakses data atau informasi apapun dan dimanapun dengan mudah melalui PC, laptop bahkan *smartphone*. Selain itu, aplikasi berbasis web juga memberikan cara yang mudah dalam penyimpanan data di database.

REFERENSI

- [1] Mubarak, Muhammad Fathul. 2017. *Aplikasi Pelaporan Pelayanan Publik Berbasis Android*. Makassar : Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
- [2] Shudiq, Wali Ja'far. 2017. *Desain Program Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Pada Kecamatan Kedemangan Terintegrasi SMS Gateway*. Malang : ITN Malang
- [3] Putra, Ekalaya Bayu. *Aplikasi Dan Perancangan Sistem Pengaduan Masyarakat Terhadap PEMKAB Merangin Berbasis Web*. Universitas Bina Nusantara
- [4] Prasetyo. 2008. *PHP (Personal Home Page)*. Jakarta
- [5] Wicaksono. 2008. *Penggunaan XAMPP Bagi Pemula*. Yogyakarta